



Selvitys: IKÄIHMISILLE SUUNNATTU DIGIOPASTUS HYVINVOINTIALUEILLA

1.1.2023 vastuu sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisestä siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Hyvinvointialueilla ohjataan asiakkaita voimakkaasti käyttämään sähköisiä terveystalveluja ja hyvinvointialueiden asiakasportaaleja, kuten Maisaa, Päijät-Sotea, OmaKeusotea ja valtakunnallisia verkkopalveluja, kuten OmaKantaa.

Suomen hyvinvointialueilla asuu yli 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiaasta ikäihmistä, joiden digitaidot ovat huomattavasti heikommat kuin nuoremman väestön. Digituen järjestäminen ei ole toistaiseksi minkään yksittäisen tahon vastuulla, mutta sitä on saatavilla eri sektorien järjestämänä. Viranomaisilla on vastuu omien digipalveluiden tuen tarjoamisesta. Digitukea on saatavilla lähitukena mm. kuntien ja kansalaisopistojen sekä erilaisten järjestöjen toimesta. Vapaaehtoisten vertaisopastajien voimin toimiva etädigitukipalvelua valtakunnallisesti tarjoaa SeniorSurf. Selvityksessä tarkasteltiin, miten ikäihmisille suunnattu digituki on järjestetty eri hyvinvointialueilla ja miten hyvinvointialueet antavat tietoa niistä ikäihmisille. Digitaalitojen puute aiheuttaa huomattavia ongelmia digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Voidaan puhua jopa digiosattomuudesta ja digisyrjäytymisestä.



Digituen symboli

IKÄIHMISET DIGIPALVELUJEN KÄYTTÄJINÄ

Digi- ja väestöviraston vuoden 2023 Digitaalitoraportin mukaan 75–89-vuotiaista 22 prosentilla on perusdigitaidot, mutta kolmannes kertoo, ettei käytä internetiä ollenkaan (Tilastokeskus 2023). Ikäihmiset eivät kuitenkaan ole digivastaisia. Ikätekniologiankeskuksen selvityksen mukaan 53 % yli 75-vuotiaista kokee digitaalisten



palveluiden helpottavan yhteistyötä sote-ammattilaisten kanssa. Palveluiden turvallisuudesta oli huolissaan 49 % vastaajista ja opastusta palvelujen käyttöön koki tarvitsevansa 31 % vastaajista. Vain 15 % Ikäteknologiakeskuksen kyselyyn vastanneista ei ollut koskaan käyttänyt digitaalisia sote-palveluita ja heistäkin puolet ilmoitti syyksi, ettei osaa käyttää niitä. (Valli ry. 2023.) Tarvetta digituelle siis on. Sekä heillä, jotka palveluita jo käyttävät ja heillä, jotka haluaisivat käyttää mutta eivät osaa.

SeniorSurfin etäopastuspalvelussa suurin osa (39 %) opastuspyynnöistä koskee laitteen tai sovelluksen käyttöä – juuri niitä asioita, jotka voivat aiheuttaa ikäihmisille vaikeuksia myös digitaalisten sote-palveluiden käytössä. Vanheneminen ei tarkoita, etteikö uusia asioita oppisi. Oikeanlainen ja kannustava ohjaus ja neuvonta auttaa eteenpäin meitä kaikkia, myös ikäihmisiä.

SeniorSurfin etäopastuksen asiakaspalautteiden mukaan 63 % opastetuista koki, että opastuksen jälkeen heidän luottamuksensa omaan digiosaamiseen vahvistui (SeniorSurf - Etäopastuspalvelun tilastot ja asiakaspalaute 2024). Samaa kertoo myös DVV:n kaiken ikäisiä digikäyttäjiä tarkasteleva digitaitoraportti; digitukea saaneista 55 % kertoo, että luultavasti osaisi ratkaista opastusta vaatinen ongelman jatkossa itse (Digi- ja väestövirasto 2023). Opastus tuo siis rohkeutta toimia itsenäisesti jatkossa ja näin ollen myös lisää käyttäjiä digipalveluille. Digitukeen ja sen saatavuuteen siis kannattaisi panostaa.

Suomen Hallintolaki (434/2003) 8 § määrää, että asiakkaan tulee saada neuvontaa ja ohjausta palveluihin, joihin hänellä on oikeus. Näihin palveluihin kuuluvat myös sähköiset palvelut, kuten erilaiset hyvinvointialueiden terveystaaliset, sillä digipalvelulaki (306/2019) velvoittaa viranomaiset tarjoamaan mahdollisuuden asioida myös digitaalisissa palveluissa. (Digi- ja väestövirasto 2025.) Digitukea ei tarvitse järjestää itse, mutta palveluntarjoajan tulisi osata ohjata asiakas digituen pariin, jotta oikeus digiasiointiin sekä yhdenvertaisuus ja esteettömyys palveluissa toteutuisi. DVV suosittelee, että julkisten palveluiden olisi parannettava digituen löydettävyyttä (Digi- ja väestövirasto 2023).



MITÄ SELVITYKSESSÄ TARKASTELTIIN?

Selvityksessä vuonna 2025 oli mukana 21 hyvinvointialuetta ja Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala, joka vastaa Helsingin alueen sosiaali- ja terveyspalveluista. Vastaava selvitys tehtiin myös vuonna 2024. Selvityksessä tarkasteltiin sekä hyvinvointialueiden verkkosivuja että asiakaspalvelua liittyen digituen saatavuuteen.

Verkkosivujen selkeyttä ja käytettävyyttä arviotiin ulkoasun selkeyden, informaation määrän, sivustoilla käytetyn kielen sekä sivuston käytettävyyden perusteella. Lisäksi pisteisiin vaikutti se, kuinka monta klikkausta tarvitaan ikäihmisten palveluiden ja palvelunumeron löytymiseksi.

Asiakaspalvelun arvioimiseksi hyvinvointialueisiin otettiin yhteys joko alueen chat-palveluun tai puhelimitse. Osaan alueista otettiin yhteyttä sekä puhelimitse, että chat-palvelun kautta. Pisteet niille alueille, joihin oltiin sekä chat-palvelun, että puhelimen kautta yhteydessä, annettiin chat-palvelun saamien pisteiden mukaan.

Chat-palvelussa selvityksessä esiinnyttiin ikäihmisenä, joka tarvitsee opastusta hyvinvointialueen sähköisten terveyspalveluiden tai Omakannan käyttöön ja uuden älylaitteen käyttöön. Lisäksi kysyttiin, onko palveluun turvallista kirjoutua verkkopankkitunnuksilla, sekä tietoa mobiilivarmen-
teesta ja neuvoja sen hankkimiseksi. Puhelinpalvelussa taas esiinnyttiin ikäihmisen muualla asuvana omaisena, joka soittaa ikäihmisen puolesta. Puhelimitse asioidessa asiakaspalvelijalta kysyttiin, miten alueella on tarjolla digitu-
kea ikäihmisille.



Yhteydenottojen pisteytykseen vaikuttivat asiakaspalvelun laatu ja asiakaspalvelijan proaktiivisuus. Selvityksessä kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, miten



asiakaspalvelija osasi vastata kysymyksiin, kysyä lisäkysymyksiä, opastaa asiakasta eteenpäin sekä se, miten hyvin asiakaspalvelija otti huomioon ikäihmisen erityistarpeet.

**Hyvinvointialueiden verkkosivut
(yht. 8 p.)**

Tarkastellut asiat:

Helppokäyttöisyys (6 p.)

- ulkoasun ymmärrettävyys
- informaation määrä
- sivustolla liikkuminen
- palaute käyttäjälle
- kieli ja terminologia
- Yhteystietojen löytyminen

Hyvinvointialueen digiopastus (2 p.)

- Onko alueella organisoitu digiopastusta
- Onko sivuilla tietoa digiopastuksesta
- Asiointimahdollisuus, jos ei digitaitoja

**Hyvinvointialueen asiakaspalvelu
(yht 8 p.)**

Tarkastellut asiat:

Yhteydenotto (1 p.)

- Vastausnopeus

Asiakaspalvelun laatu (4 p.)

- Asiakaskohtaaminen
- Palveluasenne
- Asiantuntijuus
- Asiakaspalvelijan proaktiivisuus

Asiakkaan tarpeiden huomioiminen (3 p.)

- Saako yhteydenoton aikana tietoa alueen digiopastuksesta?
- Onko asiakaspalvelulla valmiiksi tietoa alueen digiopastuksesta?
- Ohjaako asiakaspalvelija seuraavalle taholle, jos ei itse osaa vastata?

Selvityksessä tarkastellut asiat pisteytyksineen.



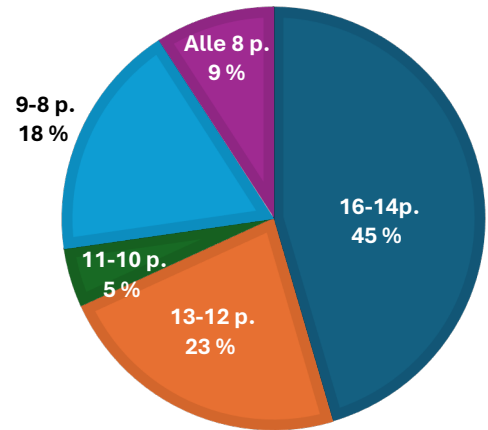
SELVITYKSEN TULOKSET

Yhteydenotot tehtiin yhden viikon aikana helmikuussa 2025. Hyvinvointialueet pisteytettiin asteikolla, jonka ylin arvosana on 16 pistettä. Korkein pistemäärä mihin kaksi hyvinvointialuetta ylsi, oli 15,8 pistettä ja pienin hyvinvointialueen selvityksessä saama pistemäärä oli 6,8 pistettä.

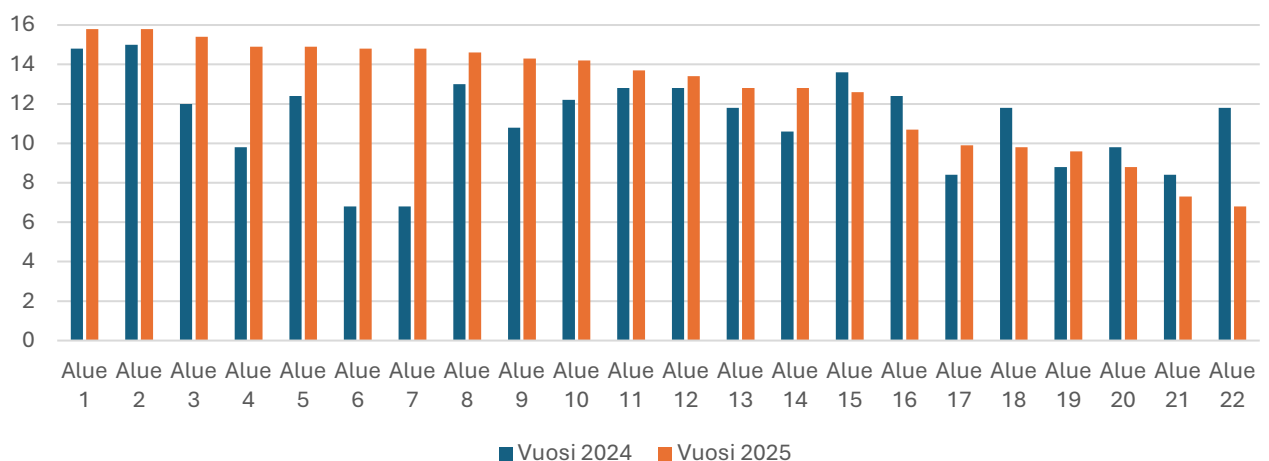
Kokonaisuudessaan 68 % hyvinvointialueista sai erinomaiset (16–14 p.) tai hyvät (13–12 p.) pisteet. Pisteytykseen vaikuttuivat verkkosivujen ja yhteydenoton lisäksi se, onko hyvinvointialueella järjestetty digiopastusta.

Yhteen hyvinvointialueeseen ei selvityksen aikana saatu yhteyttä ollenkaan, joten tälle hyvinvointialueelle pisteet tulivat pelkästään verkkosivujen mukaan. Hyvinvointialueiden nimet on tässä raportissa anonymisoitu.

2025 PISTEIDEN HAJONTA



Hyvinvointialueiden pisteet vuosina 2024 ja 2025



Hyvinvointialueiden vuoden 2024 ja 2025 pisteet vertailussa vuoden 2025 pisteiden mukaan järjestettynä suurimmasta pienimpään.



ASIAKASPALVELU HYVINVOINTIALUEILLA

Selvityksessä hyvinvointialueille otettiin yhteys pääsääntöisesti chat-palveluihin ja muutamille alueille otettiin yhteyttä sekä chat-palvelun että puhelimen kautta. Puhelinyhteydenotto tehtiin myös niille alueille, joissa oli käytössä pelkästään chat-robotti.

Asiakaspalvelussa oli selkeä ero, otettiinkö yhteyttä puhelimitse vai chat palvelussa. Tähän saattoi vaikuttaa, että puhelimitse otettiin yhteyttä pääsääntöisesti alueen seniorien neuvontapuhelimeen, chat palveluissa vain osassa yhteydenotto tehtiin senioreille tarkoitettuun palveluun, koska kaikilla alueilla ei senioreille tarkoitettua chat-palvelua ollut saatavilla.

Puhelimitse tehdyissä yhteydenotoissa (7 kpl) kaikilla hyvinvointialueilla asiakaspalvelu oli hyvää. Asiakaspalvelijat olivat hyvin ikäihmisen tarpeet huomioonottavia, ja jokaisesta sai hyvää neuvontaa ja ohjausta.

Chat-palveluissa taas laatu vaihteli enemmän. Osassa hyvinvointialueita palvelu oli erinomaista ja ikäihminen otettiin hyvin huomioon, mutta huonojakin kohtaamisia oli. Vain yhdellä hyvinvointialueella sanottiin chat-palvelussa suoraan, ettei asiakasta voida auttaa ja ehdotettiin digitueksi ensin tuttua henkilöä ja sen jälkeen asiakas ohjattiin puhelinliikkeeseen.

Useammissa chat-yhteydenotoissa ei asiakkaalta kysytty tarvitseeko hän etä- vai lähiopastusta. Puhelimitse tehdyissä yhteydenotoissa yksikään asiakaspalveluja ei ehdottanut etätukea vaan ohjasi asiakkaan aina lähitukeen.

DIGITUEN NÄKYVYYS HYVINVOINTIALUEIDEN VERKKOSIVUILLA

Verkkosivujen käytettävyydessä vaihtelua oli myös jonkin verran. Huomiota herätti, että osalla hyvinvointialueista ikäihmisille suunnatut sivut olivat hyvin "sairauskeskeisiä". Aktiivisia ja omatoimisia senioreita ei oltu huomioitu ja sivun sisällöt oli suunnattu enemmän omaisille.



Tietoa oli monellakin alueella paljon, mutta tiedon löytyminen vaati jo jonkinlaisia digitaatioita. Muutamalla sivustolla oli eksyminen helppoa, jopa edistyneelle netinkäyttäjälle. Kaikilla hyvinvointialueilla on joku digitukitoimija, mutta vain hieman yli puolelta hyvinvointialueiden verkkosivuilta löytyi selkeää maininta digituesta. Niillä sivustoilla, joilta tieto löytyi, tiedot oli pääsääntöisesti kattavat. Valtakunnallinen SeniorSurfin etäopastuspalvelu oli mainittu tasan 50 % hyvinvointialueiden sivustoista.

Digituen tarve ei koske pelkästään senioreita, vaan kuka tahansa voi tarvita apua digipalveluiden kanssa. Parhaiten kaikkia käyttäjiä palvelisi malli, jossa hyvinvointialueen sivuilta olisi linkki hyvinvointialueen digitukisivustolle. Tällöin mm. tiedot digitukea tarjoavista paikoista ja digitukipisteiden aukioloajat olisivat ajantasaiset.

LOPPUSANAT



Vaikka lähes kaikilta alueilta opastettiin asiakas jonkin näköiseen digitukeen, olivat asiakaspalvelijoiden kohtaamistavat ja annetun tiedon määrä todella vaihtelevia. Eräällä hyvinvointialueella chat-palvelussa ikäihmiselle kerrottiin paikka, josta digitukea voi saada, mutta puhelimitse selvisi, että digitukea on tarjolla vain joka toinen viikko yhtenä päivänä viikossa.

Muutamassa chat-keskustelussa asiakaspalvelija lopetti keskustelun ennen kuin asiakas ehti kysyä kaikki kysymykset ja osa asiakaspalvelijoista ohjasi asiakkaan puhelinliikkeeseen eikä digiopastusta järjestävään paikkaan. Jokunen asiakaspalvelija oli valmis soittamaan asiakkaalle ja neuvomaan asiakasta itse, toiset taas lähettivät linkkejä opastusvideoihin. Hyvinvointialueet ovat laajoja, mutta silti osassa yhteydenotoista asiakaspalvelija ei kysynyt itse asiakkaan asuinpaikkaa, vaan ohjasi naapurikaupungin digitukeen.



Hyvinvointialueilla tarvitaan selkeästi koulutusta asiakaspalvelijoille siitä, mitä tulisi ottaa huomioon asiakkaalle vastatessa. Jos asiakkaalla on ongelmia digipalveluiden käytössä, ei hän välttämättä hyödy opastusvideoista tai sivuista. Chat-palvelussa (kuten muissakin asiakaspalvelutilanteissa) tulisi myös ensin varmistaa, että asiakas on varmasti ymmärtänyt asian ja saanut tarvitsemansa tiedot ennen yhteyden sulke-
mista. Sivustojen suunnitteluun tulisi panostaa, jotta ne olisivat selkeät käyttää ja tarvittava tieto löytyisi nopeasti.

Positiivinen huomio oli ehdottomasti se, että digitukeen loppujen lopuksi ohjattiin lähes kaikilla alueilla ja osassa hyvinvointialueiden sivustoista oli jopa senioreille suunnatuilla sivuilla erikseen tiedot senioreille tarkoitettuun digiopastukseen. Seniorit tarvitsevat digitukea siinä missä me muutkin ja heidät tulisi lähtökohtaisesti nähdä aktiivisina toimijoina, eikä pelkästään passiivisina palvelun saajina.



SENIORSURFIN VINKIT SELKEÄMPÄÄN VIESTINTÄÄN

1. SENIOREILLEKIN MONIPUOLISTA TIETOA VERKKOSIVUILLE

Aktiiviset seniorit tarvitsevat myös arkea tukevia sisältöjä, ei vain hoitoa koskevaa tietoa.

2. DIGITUKI ESIIN HELPOSTI LÖYDETTÄVÄKSI OSAKSI VERKKOSIVUJA

Linkit paikallisten toimijoiden omille digitukisivulle auttavat asiakasta löytämään ajankohtaisen tiedon.

3. VERKKOSIVUJEN SELKEYS

Kiinnitä huomiota sivujen käytettävyyteen ja selkeyteen. Löytyvätkö asiat helposti ja onko tietoa sopiva määrä?

4. HUOMIOI ASIAKASPALVELUSSA YKSILÖLLISET TARPEET

Varmista, että asiakas saa juuri häntä hyödyttävän tiedon. Hyötyykö asiakas ohje-videoista vai palvelisiko etä- tai lähituki paremmin?

5. TUKEA ASIAKASPALVELIJOILLE

Onko asiakaspalvelun tiedot ja ohjeistukset ajan tasalla? Asiakaspalvelussa tarvitaan tietoa ja osaamista monesta eri asiasta. Ajantasaisella tiedolla ja ohjeistuksilla on merkitystä onnistuneessa asiakaskohtaamisessa.

Lähteet:

Digi- ja väestövirasto 2023. Digitaitoraportti 2023. https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digitaitoraportti_2023_saavutettava.pdf/4d2f74b1-0baf-a06a-f28e-954bb8df491d/Digitaitoraportti_2023_saavutettava.pdf?t=1702556379736

Digi- ja väestövirasto 2025. Asiakkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma Digi- ja väestötietovirastossa. <https://dvv.fi/asiakkaiden-yhdenvertaisuussuunnitelma>

SeniorSurf - Etäopastuspalvelun tilastot ja asiakaspalaute 2024 <https://seniorsurf.fi/seniorit/etaopastus/etaopastus-lisatietoa/>
VALLI ry. Lokakuu 2023. Yli 75-vuotiaiden kokemukset digitaalisista sosiaali- ja terveyspalveluista. <https://www.valli.fi/wp-content/uploads/2023/10/Yli-75-vuotiaiden-kokemukset-digitaalisista-sosiaali-ja-terveyspalveluista.pdf>

Lisätietoja:

Vanhustyön keskusliitto, SeniorSurf-toiminta
seniorsurf@vtkl.fi